



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘



งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บทสรุปผู้บริหาร

คณะที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะที่ปรึกษา ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคัมภีร์รวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้ กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อน จากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๒๘๐ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๗	๗๗.๔๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๔	๗๘.๘๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๑๖	๘๓.๒๐	มาก
ภาพรวม	๔.๐๓	๘๐.๖๐	มาก

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ และการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๒.๔๓	๔๘.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒.๑๖	๔๓.๒๐	ค่อนข้างน้อย
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๑.๙๕	๓๙.๐๐	ค่อนข้างน้อย
๔. การติดต่อประสานงาน	๑.๙๕	๓๙.๐๐	ค่อนข้างน้อย
๕. การประชาสัมพันธ์	๒.๐๓	๔๐.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑.๖๑	๓๒.๒๐	น้อย
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๑.๖๘	๓๓.๖๐	น้อย
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑.๘๑	๓๖.๒๐	ค่อนข้างน้อย
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๒.๐๘	๔๑.๖๐	ค่อนข้างน้อย
ภาพรวม	๑.๙๗	๓๙.๔๐	ค่อนข้างน้อย

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	๔.๐๕	๘๑.๐๐	มาก
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๙	๗๗.๘๐	มาก
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๐๒	๘๐.๔๐	มาก
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๙๗	๗๙.๔๐	มาก
ภาพรวม	๔.๐๒	๘๐.๔๐	มาก

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปี ๒๕๕๘
ผลการสำรวจงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

ตารางที่ ๑ ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	โครงการ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ		โครงการเคมี		โครงการฟิสิกส์และ วิศวกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ								
๑) ชาย	๕๒	๓๓.๗๗	๘๒	๓๔.๑๗	๑๘๘	๔๗.๙๖	๓๒๒	๔๐.๙๗
๒) หญิง	๑๐๒	๖๖.๒๓	๑๕๘	๖๕.๘๓	๒๐๔	๕๒.๐๔	๔๖๔	๕๙.๐๓
๒. อายุ								
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๔๘	๓๑.๑๗	๔๒	๑๗.๕๐	๔๐	๑๐.๒๐	๑๓๐	๑๖.๕๔
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๖๗	๔๓.๕๑	๑๐๓	๔๒.๙๒	๑๑๘	๓๐.๑๐	๒๘๘	๓๖.๖๔
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๒๘	๑๘.๑๘	๖๗	๒๗.๙๒	๑๘๓	๔๖.๖๘	๒๗๘	๓๕.๓๗
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๗	๔.๕๕	๒๓	๙.๕๘	๓๓	๘.๔๒	๖๓	๘.๐๒
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๒.๖๐	๕	๒.๐๘	๑๘	๔.๕๙	๒๗	๓.๔๔
๓. ระดับการศึกษา								
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๒๖	๑	๐.๑๓
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๓.๒๕	๐	๐.๐๐	๘	๒.๐๔	๑๓	๑.๖๕
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๔	๒.๖๐	๗	๒.๙๒	๒๑	๕.๓๖	๓๒	๔.๐๗
๔) ปวช.	๓	๑.๙๕	๓	๑.๒๕	๓	๐.๗๗	๙	๑.๑๕
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑๐	๖.๔๙	๘	๓.๓๓	๓๐	๗.๖๕	๔๘	๖.๑๑
๖)ปริญญาตรี	๙๓	๖๐.๓๙	๑๔๘	๖๑.๖๗	๒๙๕	๗๕.๒๖	๕๓๖	๖๘.๑๙
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๓๙	๒๕.๓๒	๗๔	๓๐.๘๓	๓๓	๘.๔๒	๑๔๖	๑๘.๕๘
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๒๖	๑	๐.๑๓
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน								
๑)ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๖.๔๙	๓๓	๑๓.๗๕	๘๓	๒๑.๑๗	๑๒๖	๑๖.๐๓
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๑๓	๗๓.๓๘	๑๘๐	๗๕.๐๐	๒๔๓	๖๑.๙๙	๕๓๖	๖๘.๑๙
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของธุรกิจ	๒๘	๑๘.๑๘	๒๖	๑๐.๘๓	๓๑	๗.๙๑	๘๕	๑๐.๘๑
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๑	๐.๖๕	๑	๐.๔๒	๓๒	๘.๑๖	๓๔	๔.๓๓
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๒๖	๑	๐.๑๓
๗) แม่บ้าน/พอบ้าน	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ ระบุ	๒	๑.๓๐	๐	๐.๐๐	๒	๐.๕๑	๔	๐.๕๑
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐	๒๔๐	๑๐๐.๐๐	๓๙๒	๑๐๐.๐๐	๗๘๖	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๔๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๓ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๒๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๔ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๕๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๙ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๕๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๙

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๓ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๑ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๙ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๘

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๓ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๒ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๔ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี มีจำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๘ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๒๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๙

ตารางที่ ๒ ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ		โครงการเคมี		โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)								
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๒๘	๘๓.๑๒	๑๙๗	๘๒.๐๘	๓๒๑	๘๑.๘๙	๖๔๖	๘๒.๑๙
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๗๓	๔๗.๔๐	๑๑๔	๔๗.๕๐	๖๕	๑๖.๕๘	๒๕๒	๓๒.๐๖
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๔๒	๒๗.๒๗	๖๓	๒๖.๒๕	๕๐	๑๒.๗๖	๑๕๕	๑๙.๗๒
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖) คุณภาพความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๒๔	๑๕.๕๘	๖๕	๒๗.๐๘	๕๐	๑๒.๗๖	๑๓๙	๑๗.๖๘
๗) ทำเลที่ตั้ง	๒๒	๑๔.๒๙	๕๐	๒๐.๘๓	๓๑	๗.๙๑	๑๐๓	๑๓.๑๐
๘) ราคาบริการ	๔๕	๒๙.๒๒	๗๘	๓๒.๕๐	๕๑	๑๓.๐๑	๑๗๔	๒๒.๑๔
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๓๐	๑๙.๔๘	๕๔	๒๒.๕๐	๓๒	๘.๑๖	๑๑๖	๑๔.๗๖
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๑) อื่นๆ เช่น เป็นหน่วยงานของรัฐที่สามารถรับรองคุณภาพของสินค้าที่ผลิตหรือนำเข้ามาได้	๕	๓.๒๕	๖	๒.๕๐	๗	๑.๗๙	๑๘	๒.๒๙

ตารางที่ ๒ ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ		โครงการเคมี		โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)								
๑) เว็บไซต์	๘๖	๕๕.๘๔	๑๓๗	๕๗.๐๘	๓๑๓	๗๙.๘๕	๕๓๖	๖๘.๑๙
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๑	๐.๖๕	๙	๓.๗๕	๑๕	๓.๘๓	๒๕	๓.๑๘
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๑๓	๘.๔๔	๓๒	๑๓.๓๓	๓๒	๘.๑๖	๗๗	๙.๘๐
๔) บุคคลแนะนำ	๑๐๐	๖๔.๙๔	๑๔๘	๖๑.๖๗	๓๑๔	๘๐.๑๐	๕๖๒	๗๑.๕๐
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๔๖	๒๙.๘๗	๖๙	๒๘.๗๕	๔๕	๑๑.๔๘	๑๖๐	๒๐.๓๖
๖) อื่นๆ เช่น ใช้บริการมากกว่า ๑๐ ปี	๑	๐.๖๕	๑๔	๕.๘๓	๔	๑.๐๒	๑๙	๒.๔๒

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๙ รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๖ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๔

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๒ รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๐ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๒

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๘ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐

เมื่อพิจารณาตามโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๙ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๑

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๐ รองลงมา คือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๙ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๖

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จาก บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙๔ รองลงมา เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๔ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๗

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจาก บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ รองลงมา เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๘ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕

เมื่อพิจารณาตามโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจาก บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๐ รองลงมา เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๕ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๘

ตารางที่ ๓ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๘๗	๐.๔๙	มาก	๗๗.๔๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๔	๒๔๐	๓๘๔	๑๕๘	๓.๘๙	๐.๗๒	มาก	๗๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๓๐.๕๓	๔๘.๘๕	๒๐.๑๐				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๘	๑๙๙	๔๑๑	๑๖๘	๓.๙๔	๐.๗๑	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๒	๒๕.๓๒	๕๒.๒๙	๒๑.๓๗				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๑๔	๒๘๓	๓๐๘	๑๘๐	๓.๘๓	๐.๘๐	มาก	๗๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๑๓	๑.๗๘	๓๖.๐๑	๓๙.๑๙	๒๒.๙๐				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๒๖๖	๓๗๙	๑๔๑	๓.๘๔	๐.๗๐	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๓.๘๔	๔๘.๒๒	๑๗.๙๔				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๑๓	๐.๔๖	มาก	๘๒.๖๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๙	๑๔๘	๓๘๐	๒๔๙	๔.๑๑	๐.๗๔	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๑๕	๑๘.๘๓	๔๘.๓๕	๓๑.๖๘				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๒	๑๖๙	๓๙๐	๒๒๕	๔.๐๗	๐.๗๑	มาก	๘๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๕	๒๑.๕๐	๔๙.๖๒	๒๘.๖๓				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๑๓	๓๕๘	๓๑๕	๔.๒๖	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๓๘	๔๕.๕๕	๔๐.๐๘				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๔๑	๔๓๙	๒๐๖	๔.๐๘	๐.๖๖	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๙๔	๕๕.๘๕	๒๖.๒๑				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๓๑	๔๒๗	๒๒๘	๔.๑๒	๐.๖๖	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๕๔.๓๓	๒๙.๐๑				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๑๕๐	๓๗๗	๒๕๗	๔.๑๓	๐.๗๒	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๕	๑๙.๐๘	๔๗.๙๖	๓๒.๗๐				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๔	๐.๕๒	มาก	๗๘.๘๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๑	๒๔๗	๓๗๘	๑๖๐	๓.๘๙	๐.๗๑	มาก	๗๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๓	๓๑.๔๒	๔๘.๐๙	๒๐.๓๖				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๔	๒๑๑	๓๘๕	๑๘๖	๓.๙๖	๐.๗๒	มาก	๗๙.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๒๖.๘๔	๔๘.๙๘	๒๓.๖๖				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๗	๒๑๐	๓๗๒	๑๙๗	๓.๙๗	๐.๗๔	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๙	๒๖.๗๒	๔๗.๓๓	๒๕.๐๖				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๑๑	๒๔๑	๓๒๐	๒๑๔	๓.๙๔	๐.๗๙	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๔๐	๓๐.๖๖	๔๐.๗๑	๒๗.๒๓				

ตารางที่ ๓ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๑๖	๐.๕๕	มาก	๘๓.๒๐	
๑) การได้รับการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๑	๑๓๙	๓๖๔	๒๘๒	๔.๑๘	๐.๗๑	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๓	๑๗.๖๘	๔๖.๓๑	๓๕.๘๘				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๓๖	๓๘๓	๒๖๗	๔.๑๗	๐.๗๐	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๓๐	๔๘.๗๓	๓๓.๙๗				
๓) การได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๑	๑๗๓	๓๒๐	๒๙๒	๔.๑๕	๐.๗๖	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๓	๒๒.๐๑	๔๐.๗๑	๓๗.๑๕				
ภาพรวม						๔.๐๓	๐.๓๘	มาก	๘๐.๖๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความไม่ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการ ให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๑๔๘	๒๐๙	๓๒๑	๖๙	๓๙	๒.๕๔	๑.๐๕	ค่อนข้าง น้อย	๕๐.๘๐
	ร้อยละ	๑๘.๘๓	๒๖.๕๙	๔๐.๘๔	๘.๗๘	๕.๙๖				
๒. ความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๗๙	๒๔๗	๒๘๘	๕๘	๑๔	๒.๓๔	๐.๙๗	ค่อนข้าง น้อย	๕๖.๘๐
	ร้อยละ	๒๒.๗๗	๓๑.๔๒	๓๖.๖๔	๗.๓๘	๑.๗๘				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๒๑๕	๒๕๖	๒๖๖	๓๖	๑๓	๒.๒๑	๐.๙๕	ค่อนข้าง น้อย	๔๔.๒๐
	ร้อยละ	๒๗.๓๕	๓๒.๕๗	๓๓.๘๔	๔.๕๘	๑.๖๕				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๘๙	๒๗๓	๒๖๖	๕๑	๗	๒.๒๕	๐.๙๒	ค่อนข้าง น้อย	๔๕.๐๐
	ร้อยละ	๒๔.๐๕	๓๔.๗๓	๓๓.๘๔	๖.๕๙	๐.๘๙				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๗๘	๒๗๑	๒๙๑	๓๒	๑๔	๒.๒๘	๐.๙๒	ค่อนข้าง น้อย	๔๕.๖๐
	ร้อยละ	๒๒.๖๕	๓๔.๔๘	๓๗.๐๒	๔.๐๗	๑.๗๘				
๖. ความน่าเชื่อถือของการ บริการ	จำนวน	๒๘๖	๒๔๔	๒๑๒	๓๑	๑๓	๒.๐๓	๐.๙๗	ค่อนข้าง น้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๖.๓๙	๓๑.๐๔	๒๖.๙๗	๓.๙๔	๑.๖๕				
๗. การรักษาความลับของ ลูกค้า	จำนวน	๒๘๙	๒๓๑	๒๒๙	๓๑	๖	๒.๐๓	๐.๙๔	ค่อนข้าง น้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๖.๗๗	๒๙.๓๙	๒๙.๑๓	๓.๙๔	๐.๗๖				
๘. ความสุภาพและการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒๖๑	๒๕๗	๒๒๑	๔๑	๖	๒.๐๘	๐.๙๔	ค่อนข้าง น้อย	๔๑.๖๐
	ร้อยละ	๓๓.๒๑	๓๒.๗๐	๒๘.๑๒	๕.๒๒	๐.๗๖				
๙. ความเพียงพอของ บุคลากร	จำนวน	๑๘๑	๒๘๐	๒๖๑	๔๗	๑๗	๒.๒๙	๐.๙๖	ค่อนข้าง น้อย	๔๕.๘๐
	ร้อยละ	๒๓.๐๓	๓๕.๖๒	๓๓.๒๑	๕.๙๘	๒.๑๖				
ภาพรวม						๒.๒๓	๐.๘๔	ค่อนข้าง น้อย	๔๔.๖๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็น
รายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๕ ภาพรวมประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑๖๘	๒๑.๓๗
๒. การประชาสัมพันธ์	๖๐	๗.๖๓
๓. การติดต่อประสานงาน	๔๙	๖.๒๓
๔. ความเพียงพอของบุคลากร	๔๘	๖.๑๑
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔๕	๕.๗๓
๖. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๔	๕.๖
๗. ข้อมูลที่ได้รับ	๓๙	๔.๙๖
๘. การรักษาความลับของลูกค้า	๓๔	๔.๓๓
๙. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๙	๒.๔๒
๑๐. ไม่เลือก	๒๘๐	๓๕.๖๒
ภาพรวม	๗๘๖	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๗ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๓ และการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๓

ตารางที่ ๖ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๓	๑๖๔	๓๕๖	๒๖๓	๔.๑๒	๐.๗๔	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๘	๒๐.๘๗	๔๕.๒๙	๓๓.๔๖				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๗	๑๕๙	๓๕๖	๒๖๔	๔.๑๒	๐.๗๕	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๙	๒๐.๒๓	๔๕.๒๙	๓๓.๕๙				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๔	๑๗๘	๓๘๒	๒๒๒	๔.๐๕	๐.๗๓	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๒๒.๖๕	๔๘.๖๐	๒๘.๒๔				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๗	๒๓๕	๓๘๔	๑๖๐	๓.๘๙	๐.๗๓	มาก	๗๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๙	๒๙.๙๐	๔๘.๘๕	๒๐.๓๖				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๓	๑๙๗	๓๘๑	๒๐๕	๔.๐๐	๐.๗๓	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๘	๒๕.๐๖	๔๘.๔๗	๒๖.๐๘				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๑	๔	๑๘๖	๓๗๙	๒๑๖	๔.๐๒	๐.๗๔	มาก	๘๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๑๓	๐.๕๑	๒๓.๖๖	๔๘.๒๒	๒๗.๔๘				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๑	๔	๒๐๒	๓๘๖	๑๙๓	๓.๙๗	๐.๗๓	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๑๓	๐.๕๑	๒๕.๗๐	๔๙.๑๑	๒๔.๕๕				
ภาพรวม							๔.๐๒	๐.๖๔	มาก	๘๐.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๗ ภาพรวมความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๖๐๔	๗๖.๘๔	๑๘๒	๒๓.๑๖
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๓๖๒	๔๖.๐๖	๔๒๔	๕๓.๙๔
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓๙๐	๔๙.๖๒	๓๙๖	๕๐.๓๘
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๒๓๐	๒๙.๒๖	๕๕๖	๗๐.๗๔
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๒๒๖	๒๘.๗๕	๕๖๐	๗๑.๒๕
๖) อื่นๆ เช่น เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ลูกค้ายกย่อง	๒๓	๒.๙๓	๗๖๓	๙๗.๐๗
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๕๒๖	๖๖.๙๒	๒๖๐	๓๓.๐๘
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๓๖๓	๔๖.๑๘	๔๒๓	๕๓.๘๒
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๒๕	๑๕.๙๐	๖๖๑	๘๔.๑๐
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๒๓๖	๓๐.๐๓	๕๕๐	๖๙.๙๗
๕) อื่นๆ เช่น กรณีที่มีปัญหาอยากให้เกิดคำแนะนำในการแก้ปัญหาดีกว่าปฏิเสธแล้วแจ้งว่าเราเป็นหน่วยงานของรัฐไม่สามารถทำได้	๕๗	๗.๒๕	๗๒๙	๙๒.๗๕

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๔ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๒ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๖

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ รองลงมาคือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๘ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๓

ตารางที่ ๘ ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถทดสอบหาสารประกอบ compound & cresol phosphate ได้	๔	๐.๕๑
๒.	เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ลูกค้ำทุกที่ยอมรับผล	๖	๐.๗๖
๓.	วิเคราะห์ได้หลากหลาย parameter	๒	๐.๒๕
๔.	อยากให้มีบริการวิเคราะห์การฆ่าเชื้อบนผ้า พื้นผิว เพิ่มเข้ามาด้วยจะได้ส่งตัวอย่างครั้งเดียว	๑	๐.๑๓

ตารางที่ ๙ ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือ
ปรับปรุง งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ปรับอัตราค่าบริการไม่ให้สูงจนเกินไป	๖	๐.๗๖
๒.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๘	๑.๐๒
๓.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรที่จะแสดงเหตุผลประกอบ	๑๑	๑.๔๐
๔.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๘	๑.๐๒
๕.	เว็บไซต์เข้าถึงยาก เช่น เมื่อต้องการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การเข้าถึงข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดต้องผ่านหลายขั้นตอน ที่สำคัญบางครั้งไม่ทราบว่าต้อง เลือกผ่านช่องทางไหน เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีหลายส่วนงาน การตรวจรายการราคาในเว็บไซต์ควรจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาให้สะดวกและเด่นชัด(เช่นการทดสอบ/วิเคราะห์) สารเคมีต่างๆ	๒	๐.๒๕
๖.	ควรมีการบริการรับตัวอย่างนอกสถานที่ หรือเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน โดยเพิ่มช่องทางการชำระ	๒	๐.๒๕
๗.	ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก และไม่เพียงพอ	๒	๐.๒๕
๘.	ควรมีศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและประสานข้อมูล กรณีติดต่อให้ดำเนินการ ไม่ทราบว่าดำเนินการติดต่อหรือเริ่มต้นอย่างไร หน่วยงานใด ต้องการให้ใบคำร้องมีทุกหัวข้อที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ รับตรวจสอบและเลือกโดยวิธีการ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ครอบคลุมว่ารับตรวจสอบด้านใด	๓	๐.๓๘
๙.	ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ในส่วนงานรับตัวอย่าง และงานการเงิน ออกใบเสร็จซ้ำความปรับปรุง	๑	๐.๑๓

ส่วนที่ ๗.๑ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ตารางที่ ๑๐ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๖๗	๐.๔๓	มาก	๗๓.๔๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๕๙	๗๒	๒๐	๓.๗๑	๐.๗๑	มาก	๗๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๕	๓๘.๓๑	๔๖.๗๕	๑๒.๙๙				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๘	๕๐	๘๐	๑๖	๓.๖๘	๐.๗๓	มาก	๗๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๑๙	๓๒.๔๗	๕๑.๙๕	๑๐.๓๙				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๙	๗๓	๔๔	๒๘	๓.๕๙	๐.๘๕	มาก	๗๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๘๔	๔๗.๔๐	๒๘.๕๗	๑๘.๑๘				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๖๔	๗๐	๒๐	๓.๗๑	๐.๖๘	มาก	๗๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔๑.๕๖	๔๕.๔๕	๑๒.๙๙				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๐๘	๐.๕๓	มาก	๘๑.๖๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาคืออย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๙	๒๗	๗๘	๔๐	๓.๙๗	๐.๘๒	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๘๔	๑๗.๕๓	๕๐.๖๕	๒๕.๙๗				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๒	๓๙	๖๗	๔๖	๔.๐๒	๐.๗๘	มาก	๘๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๓๐	๒๕.๓๒	๔๓.๕๑	๒๙.๘๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๖	๖๘	๗๐	๔.๓๕	๐.๖๖	มาก	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๙	๔๔.๑๖	๔๕.๔๕				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๑	๑๐๑	๓๒	๔.๐๗	๐.๕๘	มาก	๘๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๖๔	๖๕.๕๘	๒๐.๗๘				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๗	๙๕	๓๒	๔.๐๓	๐.๖๒	มาก	๘๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๕๓	๖๑.๖๙	๒๐.๗๘				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๓๔	๗๗	๔๑	๔.๐๒	๐.๗๔	มาก	๘๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๓๐	๒๒.๐๘	๕๐.๐๐	๒๖.๖๒				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๗๖	๐.๖๔	มาก	๗๕.๒๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๕๔	๖๙	๓๑	๓.๘๕	๐.๗๓	มาก	๗๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๕.๐๖	๔๔.๘๑	๒๐.๑๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๖๑	๖๘	๒๒	๓.๗๑	๐.๗๓	มาก	๗๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๕	๓๙.๖๑	๔๔.๑๖	๑๔.๒๙				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๖	๕๑	๗๐	๒๗	๓.๗๗	๐.๗๘	มาก	๗๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๙๐	๓๓.๑๒	๔๕.๔๕	๑๗.๕๓				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๙	๕๗	๕๗	๓๑	๓.๗๑	๐.๘๕	มาก	๗๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๘๔	๓๗.๐๑	๓๗.๐๑	๒๐.๑๓				

ตารางที่ ๑๐ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๒๔	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๔.๘๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๘	๘๑	๕๕	๔.๒๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๖๙	๕๒.๖๐	๓๕.๗๑				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๘๓	๕๖	๔.๒๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๔	๕๓.๙๐	๓๖.๓๖				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๒๐	๘๐	๕๔	๔.๒๒	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๙๙	๕๑.๙๕	๓๕.๐๖				
ภาพรวม						๓.๙๔	๐.๔๔	มาก	๗๘.๘๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความไม่พึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๔๑	๔๗	๔๐	๑๑	๑๕	๒.๔๓	๑.๒๓	ค่อนข้างน้อย	๔๘.๖๐
	ร้อยละ	๒๖.๖๒	๓๐.๕๒	๒๕.๙๗	๗.๑๔	๙.๗๕				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๔๘	๕๗	๓๓	๙	๗	๒.๑๖	๑.๐๗	ค่อนข้างน้อย	๔๓.๒๐
	ร้อยละ	๓๑.๑๗	๓๗.๐๑	๒๑.๔๓	๕.๘๔	๔.๕๕				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๕๔	๖๖	๒๕	๕	๔	๑.๙๕	๐.๙๔	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๐๐
	ร้อยละ	๓๕.๐๖	๔๒.๘๖	๑๖.๒๓	๓.๒๕	๒.๖๐				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๕๗	๖๑	๒๔	๑๑	๑	๑.๙๕	๐.๙๓	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๐๐
	ร้อยละ	๓๗.๐๑	๓๙.๖๑	๑๕.๕๘	๗.๑๔	๐.๖๕				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๔๕	๗๒	๒๙	๔	๔	๒.๐๓	๐.๙๑	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๒๙.๒๒	๔๖.๗๕	๑๘.๘๓	๒.๖๐	๒.๖๐				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๘๕	๕๓	๑๑	๑	๔	๑.๖๑	๐.๘๖	น้อย	๓๒.๒๐
	ร้อยละ	๕๕.๑๙	๓๔.๔๒	๗.๑๔	๐.๖๕	๒.๖๐				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๗๘	๕๒	๑๙	๕	๐	๑.๖๘	๐.๘๑	น้อย	๓๓.๖๐
	ร้อยละ	๕๐.๖๕	๓๓.๗๗	๑๒.๓๔	๓.๒๕	๐.๐๐				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๖๓	๖๗	๑๖	๖	๒	๑.๘๑	๐.๘๗	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๒๐
	ร้อยละ	๔๐.๙๑	๔๓.๕๑	๑๐.๓๙	๓.๙๐	๑.๓๐				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๔๘	๖๔	๒๘	๙	๕	๒.๐๘	๑.๐๑	ค่อนข้างน้อย	๔๑.๖๐
	ร้อยละ	๓๑.๑๗	๔๑.๕๖	๑๘.๑๘	๕.๘๔	๓.๒๕				
ภาพรวม							๑.๙๗	๐.๘๒	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ และการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๑๒ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๕๐	๓๒.๔๗
๒. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑	๒๐.๑๓
๓. ความเพียงพอของบุคลากร	๒๒	๑๔.๒๙
๔. การรักษาความลับของลูกค้า	๑๒	๗.๗๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๙	๕.๘๔
๖. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๗	๔.๕๕
๗. การติดต่อประสานงาน	๖	๓.๙๐
๘. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๐.๖๕
๙. ข้อมูลที่ได้รับ	๐	๐.๐๐
๑๐. ไม่เลือก	๑๖	๑๐.๓๙
ภาพรวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๗ รองลงมาคือ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๓ และความเพียงพอของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๑๓ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๑	๑๑	๘๑	๖๑	๔.๓๑	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๕	๗.๑๔	๕๒.๖๐	๓๙.๖๑				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๓	๙	๘๒	๖๐	๔.๒๙	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๕	๕.๘๔	๕๓.๒๕	๓๘.๙๖				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๑	๒๕	๗๘	๕๐	๔.๑๕	๐.๗๐	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๕	๑๖.๒๓	๕๐.๖๕	๓๒.๔๗				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๔๓	๘๓	๒๘	๓.๙๐	๐.๖๗	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๗.๙๒	๕๓.๙๐	๑๘.๑๘				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๒๕	๘๕	๔๔	๔.๑๒	๐.๖๖	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๒๓	๕๕.๑๙	๒๘.๕๗				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๑	๒๑	๘๒	๕๐	๔.๑๘	๐.๖๘	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๕	๑๓.๖๔	๕๓.๒๕	๓๒.๔๗				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๓๒	๘๓	๓๙	๔.๐๕	๐.๖๘	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๗๘	๕๓.๙๐	๒๕.๓๒				
ภาพรวม							๔.๑๔	๐.๕๑	มาก	๘๒.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และการประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑๔ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๑๔	๗๔.๐๓	๔๐	๒๕.๙๗
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๗๖	๔๙.๓๕	๗๘	๕๐.๖๕
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๙๕	๖๑.๖๙	๕๙	๓๘.๓๑
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๕๗	๓๗.๐๑	๙๗	๖๒.๙๙
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๕๑	๓๓.๑๒	๑๐๓	๖๖.๘๘
๖) อื่นๆ เช่น เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล กรณีที่ส่งวิเคราะห์ผลวิเคราะห์นั้น ลูกค้าน่าที่ยอมรับผล	๘	๕.๑๙	๑๔๖	๙๔.๘๑
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๑๑	๗๒.๐๘	๔๓	๒๗.๙๒
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๖๐	๓๘.๙๖	๙๔	๖๑.๐๔
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๒๙	๑๘.๘๓	๑๒๕	๘๑.๑๗
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๔๙	๓๑.๘๒	๑๐๕	๖๘.๑๘
๕) อื่นๆ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการทำ LAB ควร ใช้เวลา รวดเร็วกว่านี้เช่นไม่เกิน ๗ วันทราบผล	๑๗	๑๑.๐๔	๑๓๗	๘๘.๙๖

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๓ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๙ และ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๕

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๘ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๖ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒

ตารางที่ ๑๕ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถทดสอบหาสารประกอบ compound & cresol phosphate ได้	๔	๒.๖๐
๒.	เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ลูกค้ำทุกที่ยอมรับผล	๒	๑.๓๐

ตารางที่ ๑๖ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๖	๓.๙๐
๒.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรจะแสดงเหตุผลประกอบ	๖	๓.๙๐
๓.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๒	๑.๓๐
๔.	ควรมีศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและประสานข้อมูล กรณีติดต่อให้ดำเนินการ ไม่ทราบว่าจะดำเนินการติดต่อหรือเริ่มต้นอย่างไร หน่วยงานใด ต้องการให้ใบคำร้องมีทุกหัวข้อที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ รับตรวจสอบและเลือกโดยวิธีการ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ครอบคลุมว่ารับตรวจสอบด้านใด	๑	๐.๖๕

ส่วนที่ ๗.๒ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ตารางที่ ๑๗ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๘๔	๐.๖๐	มาก	๗๖.๘๐	
๑) การประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะ เวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗๙	๑๑๒	๔๙	๓.๘๘	๐.๗๒	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๙๒	๔๖.๖๗	๒๐.๔๒				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมี ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๗๙	๑๑๑	๕๐	๓.๘๘	๐.๗๒	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๙๒	๔๖.๒๕	๒๐.๘๓				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๕	๑๐๓	๗๐	๖๑	๓.๗๗	๐.๘๗	มาก	๗๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๔๒	๒.๐๘	๔๒.๙๒	๒๙.๑๗	๒๕.๔๒				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่ เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๘๔	๑๐๘	๔๘	๓.๘๕	๐.๗๓	มาก	๗๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๕.๐๐	๔๕.๐๐	๒๐.๐๐				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๑๔	๐.๔๕	มาก	๘๒.๘๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๔๙	๑๑๒	๗๙	๔.๑๓	๐.๗๒	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๔๒	๔๖.๖๗	๓๒.๙๒				
๒) ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๕๖	๑๑๔	๗๐	๔.๐๖	๐.๗๒	มาก	๘๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๓.๓๓	๔๗.๕๐	๒๙.๑๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๔๗	๙๘	๙๕	๔.๒๐	๐.๗๔	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๕๘	๔๐.๘๓	๓๙.๕๘				
๔) ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของ ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔๘	๑๒๓	๖๙	๔.๐๙	๐.๖๙	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๐๐	๕๑.๒๕	๒๘.๗๕				
๕) การให้บริการด้วยความ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๔๒	๑๑๗	๘๑	๔.๑๖	๐.๗๐	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๕๐	๔๘.๗๕	๓๓.๗๕				
๖) ความเพียงพอของจำนวน บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔๔	๑๐๒	๙๔	๔.๒๑	๐.๗๓	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๓๓	๔๒.๕๐	๓๙.๑๗				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๐๘	๐.๕๒	มาก	๘๑.๖๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ มี ความชัดเจน	จำนวน	๐	๑	๘๗	๑๐๒	๕๐	๓.๘๔	๐.๗๕	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๒	๓๖.๒๕	๔๒.๕๐	๒๐.๘๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๔๘	๘๙	๑๐๒	๔.๒๒	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๒	๒๐.๐๐	๓๗.๐๘	๔๒.๕๐				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๕๘	๘๙	๙๒	๔.๑๓	๐.๗๙	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๒	๒๔.๑๗	๓๗.๐๘	๓๘.๓๓				

ตารางที่ ๑๗ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔) ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๒	๕๘	๙๐	๙๐	๔.๑๒	๐.๘๐	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๒๔.๑๗	๓๗.๕๐	๓๗.๕๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๒๒	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๑) การได้รับบริการที่ตรง ตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๓๐	๑๒๖	๘๔	๔.๒๓	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๕๒.๕๐	๓๕.๐๐				
๒) การบริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓๐	๑๑๙	๙๑	๔.๒๕	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๔๙.๕๘	๓๗.๙๒				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๓๙	๑๑๗	๘๔	๔.๑๙	๐.๖๙	มาก	๘๓.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๒๕	๔๘.๗๕	๓๕.๐๐				
ภาพรวม							๔.๐๗	๐.๔๑	มาก	๘๑.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑๘ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล	จำนวน	๔๘	๖๕	๘๐	๓๒	๑๕	๒.๕๙	๑.๑๔	ปานกลาง	๕๑.๘๐
	ร้อยละ	๒๐.๐๐	๒๗.๐๘	๓๓.๓๓	๑๓.๓๓	๖.๒๕				
๒. ความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๖๙	๘๓	๕๓	๓๒	๓	๒.๒๔	๑.๐๕	ค่อนข้าง น้อย	๔๔.๘๐
	ร้อยละ	๒๘.๗๕	๓๔.๕๘	๒๒.๐๘	๑๓.๓๓	๑.๒๕				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๙๑	๗๘	๕๑	๑๕	๕	๒.๐๒	๑.๐๒	ค่อนข้าง น้อย	๔๐.๔๐
	ร้อยละ	๓๗.๙๒	๓๒.๕๐	๒๑.๒๕	๖.๒๕	๒.๐๘				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๗๐	๙๓	๕๓	๒๑	๓	๒.๑๔	๐.๙๘	ค่อนข้าง น้อย	๔๒.๘๐
	ร้อยละ	๒๙.๑๗	๓๘.๗๕	๒๒.๐๘	๘.๗๕	๑.๒๕				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๗๑	๘๔	๖๖	๑๒	๗	๒.๑๗	๑.๐๐	ค่อนข้าง น้อย	๔๓.๔๐
	ร้อยละ	๒๙.๕๘	๓๕.๐๐	๒๗.๕๐	๕.๐๐	๒.๙๒				
๖. ความน่าเชื่อถือของการ บริการ	จำนวน	๑๑๖	๗๙	๒๔	๑๕	๖	๑.๘๒	๑.๐๑	ค่อนข้าง น้อย	๓๖.๔๐
	ร้อยละ	๔๘.๓๓	๓๒.๙๒	๑๐.๐๐	๖.๒๕	๒.๕๐				
๗. การรักษาความลับของ ลูกค้า	จำนวน	๑๑๘	๗๓	๓๓	๑๑	๕	๑.๘๐	๐.๙๘	ค่อนข้าง น้อย	๓๖.๐๐
	ร้อยละ	๔๙.๑๗	๓๐.๔๒	๑๓.๗๕	๔.๕๘	๒.๐๘				
๘. ความสุภาพและการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๐๘	๘๒	๒๘	๑๘	๔	๑.๘๗	๑.๐๐	ค่อนข้าง น้อย	๓๗.๔๐
	ร้อยละ	๔๕.๐๐	๓๔.๑๗	๑๑.๖๗	๗.๕๐	๑.๖๗				
๙. ความเพียงพอของ บุคลากร	จำนวน	๗๕	๙๖	๔๑	๒๐	๘	๒.๑๓	๑.๐๕	ค่อนข้าง น้อย	๔๒.๖๐
	ร้อยละ	๓๑.๒๕	๔๐.๐๐	๑๗.๐๘	๘.๓๓	๓.๓๓				
ภาพรวม						๒.๐๘	๐.๘๗	ค่อนข้าง น้อย	๔๑.๖๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี ส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ยกเว้นประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล ด้วยคะแนน ๒.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๐ มีความไม่พึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๑๙ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๘๔	๓๕.๐๐
๒. ความเพียงพอของบุคลากร	๒๓	๙.๕๘
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑๔	๕.๘๓
๔. การประชาสัมพันธ์	๑๑	๔.๕๘
๕. การติดต่อประสานงาน	๘	๓.๓๓
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๒	๐.๘๓
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๒	๐.๘๓
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒	๐.๘๓
๙. ข้อมูลที่ได้รับ	๑	๐.๔๒
๑๐. ไม่เลือก	๙๓	๓๘.๗๕
ภาพรวม	๒๔๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือ ความเพียงพอของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๘ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๓

ตารางที่ ๒๐ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๒	๒๕	๑๐๒	๑๑๑	๔.๓๔	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๑๐.๔๒	๔๒.๕๐	๔๖.๒๕				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๒	๑๖	๑๐๘	๑๑๔	๔.๓๙	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๖.๖๗	๔๕.๐๐	๔๗.๕๐				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๒	๒๓	๑๑๘	๙๗	๔.๒๙	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๙.๕๘	๔๙.๑๗	๔๐.๔๒				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๔	๔๖	๑๒๒	๖๘	๔.๐๖	๐.๗๔	มาก	๘๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๖๗	๑๙.๑๗	๕๐.๘๓	๒๘.๓๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๓๕	๑๑๘	๘๖	๔.๒๐	๐.๖๙	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๒	๑๔.๕๘	๔๙.๑๗	๓๕.๘๓				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๒	๓๓	๑๑๓	๙๒	๔.๒๓	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๑๓.๗๕	๔๗.๐๘	๓๘.๓๓				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๓	๓๓	๑๑๗	๘๗	๔.๒๐	๐.๗๒	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๒๕	๑๓.๗๕	๔๘.๗๕	๓๖.๒๕				

ภาพรวม	๔.๒๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๕.๐๐
--------	------	------	-----------	-------

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้ การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับ งานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็น ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๒๑ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๗๙	๗๔.๕๘	๖๑	๒๕.๔๒
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๓๒	๕๕.๐๐	๑๐๘	๔๕.๐๐
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๔๙	๖๒.๐๘	๙๑	๓๗.๙๒
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๙๗	๔๐.๔๒	๑๔๓	๕๙.๕๘
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๑๐	๔๕.๘๓	๑๓๐	๕๔.๑๗
๖) อื่นๆ เช่น วิเคราะห์และเบรคได้หลากหลาย Parameter	๙	๓.๗๕	๒๓๑	๙๖.๒๕
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๖๙	๗๐.๔๒	๗๑	๒๙.๕๘
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๐๗	๔๔.๕๘	๑๓๓	๕๕.๔๒
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๔๓	๑๗.๙๒	๑๙๗	๘๒.๐๘
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๘๙	๓๗.๐๘	๑๕๑	๖๒.๙๒
๕) อื่นๆ เช่น ควรมีบริการมารับตัวอย่างนอกสถานที่ การชำระเงินเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน เพิ่มช่องทางการชำระ	๒๗	๑๑.๒๕	๒๑๓	๘๘.๗๕

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมีส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้ มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๘ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๘ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็น การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๒ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็น ร้อยละ ๔๔.๕๘ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๘

ตารางที่ ๒๒ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ลูกค้ายกย่องยอมรับผล	๒	๐.๘๓
๒.	ลูกค้าทุกคนให้การยอมรับ	๒	๐.๘๓
๓.	วิเคราะห์ได้หลากหลาย parameter	๒	๐.๘๓

ตารางที่ ๒๓ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรจะแสดงเหตุผลประกอบ	๔	๑.๖๗
๒.	เว็บไซต์เข้าถึงยาก เช่น เมื่อต้องการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การเข้าถึงข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดต้องผ่านหลายขั้นตอน ที่สำคัญบางครั้งไม่ทราบว่าต้อง เลือกว่าผ่านช่องทางไหน เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีหลายส่วนงาน การตรวจรายการราคาในเว็บไซต์ควรจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาให้สะดวกและเด่นชัด(เช่นการทดสอบ/วิเคราะห์) สารเคมีต่างๆ	๒	๐.๘๓
๓.	ควรมีการบริการรับตัวอย่างนอกสถานที่ หรือเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน โดยเพิ่มช่องทางการชำระ	๒	๐.๘๓
๔.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๓	๑.๒๕
๕.	ปรับอัตราค่าบริการไม่ให้สูงจนเกินไป	๔	๑.๖๗
๖.	ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก และไม่เพียงพอ	๒	๐.๘๓
๗.	ควรมีศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและประสานข้อมูล กรณีติดต่อให้ดำเนินการ ไม่ทราบว่า จะดำเนินการติดต่อหรือเริ่มต้นอย่างไร หน่วยงานใด ต้องการให้ใบคำร้องมีทุกหัวข้อที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ รับตรวจสอบและเลือกโดยวิธีการ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ครอบคลุมว่ารับตรวจสอบด้านใด	๒	๐.๘๓
๘.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๒	๐.๘๓

ส่วนที่ ๗.๓ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ตารางที่ ๒๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๓	๐.๔๒	มาก	๗๘.๖๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๑๑๑	๒๐๐	๘๐	๓.๙๒	๐.๗๐	มาก	๗๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๖	๒๘.๓๒	๕๑.๐๒	๒๐.๔๑				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๗๗	๒๑๙	๙๖	๔.๐๕	๐.๖๖	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๖๔	๕๕.๘๗	๒๔.๔๙				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๑๖	๑๙๔	๘๒	๓.๙๑	๐.๗๑	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๙.๕๙	๔๙.๔๙	๒๐.๙๒				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๑๒๗	๒๐๑	๖๔	๓.๘๔	๐.๖๘	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๔๐	๕๑.๒๘	๑๖.๓๓				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๒๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๔.๔๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๖๖	๑๖๙	๑๕๗	๔.๒๓	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๘๔	๔๓.๑๑	๔๐.๐๕				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๖๕	๑๗๗	๑๕๐	๔.๒๒	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๕๘	๔๕.๑๕	๓๘.๒๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทักท้วงโทษกมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๕๑	๑๖๗	๑๗๔	๔.๓๑	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๐๑	๔๒.๖๐	๔๔.๓๙				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗๕	๑๘๒	๑๓๕	๔.๑๕	๐.๗๒	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๑๓	๔๖.๔๓	๓๔.๔๔				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๖๖	๑๘๑	๑๔๕	๔.๒๐	๐.๗๑	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๘๔	๔๖.๑๗	๓๖.๙๙				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗๕	๑๗๓	๑๔๔	๔.๑๘	๐.๗๓	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๑๓	๔๔.๑๓	๓๖.๗๓				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๐	๐.๔๘	มาก	๗๘.๐๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๑๑๖	๑๙๗	๗๙	๓.๙๑	๐.๗๐	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๙.๕๙	๕๐.๒๖	๒๐.๑๕				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๑๕	๒๒๒	๕๕	๓.๘๕	๐.๖๔	มาก	๗๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๙.๓๔	๕๖.๖๓	๑๔.๐๓				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๑๐	๒๐๙	๗๓	๓.๙๑	๐.๖๘	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๘.๐๖	๕๓.๓๒	๑๘.๖๒				

ตารางที่ ๒๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔) ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้อง สุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๒๓	๑๗๕	๙๔	๓.๙๓	๐.๗๔	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๑.๓๘	๔๔.๖๔	๒๓.๙๘				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๒๔	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑) การได้รับการที่ตรง ตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๖๕	๑๓๒	๑๙๕	๔.๓๓	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๕๘	๓๓.๖๗	๔๙.๗๔				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๘๒	๑๖๓	๑๔๗	๔.๑๗	๐.๗๕	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๙๒	๔๑.๕๘	๓๗.๕๐				
๓) การได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๙๗	๑๑๓	๑๘๒	๔.๒๒	๐.๘๒	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๔.๗๔	๒๘.๘๓	๔๖.๔๓				
ภาพรวม							๔.๐๘	๐.๓๗	มาก	๘๑.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความไม่พึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๕๙	๙๗	๒๐๑	๒๖	๙	๒.๕๖	๐.๙๑	ค่อนข้างน้อย	๕๑.๒๐
	ร้อยละ	๑๕.๐๕	๒๔.๗๔	๕๑.๒๘	๖.๖๓	๒.๓๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๖๒	๑๐๗	๒๐๒	๑๗	๔	๒.๔๗	๐.๘๕	ค่อนข้างน้อย	๔๙.๔๐
	ร้อยละ	๑๕.๘๒	๒๗.๓๐	๕๑.๕๓	๔.๓๔	๑.๐๒				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๗๐	๑๑๒	๑๙๐	๑๖	๔	๒.๔๒	๐.๘๖	ค่อนข้างน้อย	๔๘.๔๐
	ร้อยละ	๑๗.๘๖	๒๘.๕๗	๔๘.๔๗	๔.๐๘	๑.๐๒				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๖๒	๑๑๙	๑๘๙	๑๙	๓	๒.๔๔	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๔๘.๘๐
	ร้อยละ	๑๕.๘๒	๓๐.๓๖	๔๘.๒๑	๔.๘๕	๐.๗๗				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๖๒	๑๑๕	๑๙๖	๑๖	๓	๒.๔๕	๐.๘๓	ค่อนข้างน้อย	๔๙.๐๐
	ร้อยละ	๑๕.๘๒	๒๙.๓๔	๕๐.๐๐	๔.๐๘	๐.๗๗				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๘๕	๑๑๒	๑๗๗	๑๕	๓	๒.๓๓	๐.๘๘	ค่อนข้างน้อย	๕๖.๖๐
	ร้อยละ	๒๑.๖๘	๒๘.๕๗	๔๕.๑๕	๓.๘๓	๐.๗๗				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๙๓	๑๐๖	๑๗๗	๑๕	๑	๒.๓๐	๐.๘๘	ค่อนข้างน้อย	๕๖.๐๐
	ร้อยละ	๒๓.๗๒	๒๗.๐๔	๔๕.๑๕	๓.๘๓	๐.๒๖				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๙๐	๑๐๘	๑๗๗	๑๗	๐	๒.๓๑	๐.๘๗	ค่อนข้างน้อย	๕๖.๒๐
	ร้อยละ	๒๒.๙๖	๒๗.๕๕	๔๕.๑๕	๔.๓๔	๐.๐๐				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๕๘	๑๒๐	๑๙๒	๑๘	๔	๒.๔๖	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๔๙.๒๐
	ร้อยละ	๑๔.๘๐	๓๐.๖๑	๔๘.๙๘	๔.๕๙	๑.๐๒				
ภาพรวม							๒.๔๒	๐.๗๗	ค่อนข้างน้อย	๔๘.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๒๖ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การประชาสัมพันธ์	๔๐	๑๐.๒๐
๒. ข้อมูลที่ได้รับ	๓๘	๙.๖๙
๓. การติดต่อประสานงาน	๓๕	๘.๙๓
๔. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๓๔	๘.๖๗
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒๔	๖.๑๒
๖. การรักษาความลับของลูกค้า	๒๐	๕.๑๐
๗. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๖	๔.๐๘
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑	๒.๘๑
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๓	๐.๗๗
๑๐. ไม่เลือก	๑๗๑	๔๓.๖๒
ภาพรวม	๓๙๒	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐ รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๙ และการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๓

ตารางที่ ๒๗ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๑๒๘	๑๗๓	๙๑	๓.๙๑	๐.๗๔	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๖๕	๔๔.๑๓	๒๓.๒๑				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๒	๑๓๔	๑๖๖	๙๐	๓.๘๘	๐.๗๖	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๓๔.๑๘	๔๒.๓๕	๒๒.๙๖				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๑	๑๓๐	๑๘๖	๗๕	๓.๘๕	๐.๗๒	มาก	๗๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๖	๓๓.๑๖	๔๗.๔๕	๑๙.๑๓				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๓	๑๔๖	๑๗๙	๖๔	๓.๗๘	๐.๗๒	มาก	๗๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๗	๓๗.๒๔	๔๕.๖๖	๑๖.๓๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๒	๑๓๗	๑๗๘	๗๕	๓.๘๓	๐.๗๓	มาก	๗๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๓๔.๙๕	๔๕.๔๑	๑๙.๑๓				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๑	๑	๑๓๒	๑๘๔	๗๔	๓.๘๔	๐.๗๓	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๒๖	๐.๒๖	๓๓.๖๗	๔๖.๙๔	๑๘.๘๘				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๑	๑	๑๓๗	๑๘๖	๖๗	๓.๘๑	๐.๗๒	มาก	๗๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๒๖	๐.๒๖	๓๔.๙๕	๔๗.๔๕	๑๗.๐๙				
ภาพรวม							๓.๘๔	๐.๖๗	มาก	๗๖.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๒๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๓๑๑	๗๙.๓๔	๘๑	๒๐.๖๖
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๕๔	๓๙.๒๙	๒๓๘	๖๐.๗๑
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๔๖	๓๗.๒๔	๒๔๖	๖๒.๗๖
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๗๖	๑๙.๓๙	๓๑๖	๘๐.๖๑
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๖๕	๑๖.๕๘	๓๒๗	๘๓.๔๒
๖) อื่นๆ เช่น อยากให้มีการวิเคราะห์การชำรุดของชิ้นผิว เพิ่มเข้ามาด้วยจะได้ส่งตัวอย่างที่เดียวเลย	๖	๑.๕๓	๓๘๖	๙๘.๔๗
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๒๔๖	๖๒.๗๖	๑๔๖	๓๗.๒๔
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๙๖	๕๐.๐๐	๑๙๖	๕๐.๐๐
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๕๓	๑๓.๕๒	๓๓๙	๘๖.๔๘
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๙๘	๒๕.๐๐	๒๙๔	๗๕.๐๐
๕) อื่นๆ เช่น ปรับปรุงรายงานให้อ่านเข้าใจมากขึ้น	๑๓	๓.๓๒	๓๗๙	๙๖.๖๘

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็น หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๔ รองลงมาคือ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ และมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๔

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็น การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๖ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

**ตารางที่ ๒๙ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม**

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ต้องการให้มีการวิเคราะห์การชำรุดของชิ้นผิว เพื่อที่จะได้ส่งตัวอย่างครั้งเดียว	๑	๐.๒๖

ตารางที่ ๓๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ปรับอัตราค่าบริการไม่ให้สูงจนเกินไป	๒	๐.๕๑
๒.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรจะแสดงเหตุผลประกอบ	๒	๐.๕๑
๓.	ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ในส่วนงานรับตัวอย่าง และงานการเงิน ออกไปเสร็จเข้าความปรับปรุง	๑	๐.๒๖
๔.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑	๐.๒๖



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



ศูนย์พัฒนาระบบบริหาร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต